

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# PERENCANAAN MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL) V3 (STUDI KASUS : DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIKA PROVINSI RIAU)

**IRNI MAYRIANTIKA**  
**11251201146**

Tanggal Sidang : 12 Maret 2018

Periode Wisuda : Juni 2018

Jurusan Teknik Informatika  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

## **ABSTRAK**

Dinas Komunikasi Informatika dan Statistika Provinsi Riau merupakan instansi pemerintahan yang menerapkan layanan IT untuk mendukung berbagai aktifitas pendorong dalam mencapai tujuan organisasi terutama dalam IT *Government*. Namun pada pelaksanaannya, terdapat kekurangan dalam hal prosedur yang kurang formal penetapannya dan kurang termanajemen dengan baik sehingga aktifitas yang dilakukan kurang konsisten, dan juga kurangnya pelatihan terhadap staf. Pada penelitian ini, dilakukan pengukuran terhadap layanan TI yang ada dengan fokus untuk mengukur *Maturity Level* (Tingkat Kematangan) serta dilakukan perencanaan manajemen layanan TI pada area *Service Management* dengan kerangka *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) untuk mengetahui posisi tingkat layanan TI saat ini dengan menggunakan tools *Self-Assessment* ITIL. Hasil dari pengukuran yang dilakukan, Tingkat Kematangan ITSM Dinas Komunikasi Informatika dan Statistika Provinsi Riau berada pada level 4 yaitu *managed* (diatur).

**Kata kunci:** ITSM, ITIL V3, ITOP, *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, *Continual Service Improvement*, Dinas Komunikasi Informatika dan Statistika Provinsi Riau, *IT Governance*, *IT Government*